

KAJIAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN STANDARDISASI NASIONAL

Oleh:

Abdul Rahman Saleh¹; Erni Sumarni²; dan Sri Rahayu Safitri³

¹Kepala Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi, BSN dan Pustakawan Utama IPB

²Kepala Bidang Dokumentasi dan Perpustakaan, BSN dan Pustakawan Madya Perpustakaan BSN

³Pustakawan Pertama pada Perpustakaan BSN

Abstrak

Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional adalah perpustakaan yang mengkhususkan diri dalam melayani pemustaka yang membutuhkan informasi standardisasi. Dalam melayani pemustakanya Perpustakaan BSN tentu dapat memuaskan atau tidak memuaskan pemustakanya. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustakanya maka dilakukan kajian ini. Kajian ini menggunakan metode servqual. Indeks harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan BSN adalah sebesar 4,38 pada skala 1-5 atau 87,61 pada skala 1-100 yang berarti sangat baik. Sedangkan Indeks Persepsi (kepuasan) terhadap layanan perpustakaan BSN adalah sebesar 3,93 pada skala 1-5 atau 78,41 pada skala 1-100 yang berarti baik. Ada nilai kesenjangan sebesar 0,45 pada skala 1-5 atau 9,20 pada skala 1-100. Kesimpulannya Perpustakaan BSN harus meningkatkan kinerjanya agar mencapai skor sangat baik.

Kata Kunci:Manajemen; Indeks Kepuasan Pelanggan, Servqual

Pendahuluan

BSN adalah Badan Standardisasi Nasional merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki tugas pokok membina dan mengembangkan standardisasi di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, maka BSN menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) yang perumusannya dilakukan secara konsensus oleh para pemangku kepentingan.

PUSIDO atau Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dimana Perpustakaan BSN merupakan bagian dari PUSIDO adalah bagian dari BSN yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi, khususnya SNI. Layanan tersebut umumnya dalam hal penyediaan informasi standar dapat dilakukan dengan dua bentuk dokumen seperti **dokumen tercetak** dan **dokumen**

elektronik. Sedangkan dalam memberikan layanan tersebut dapat dilakukan secara *off-line* atau dengan cara *online*. Layanan secara off-line adalah layanan dimana pemustaka harus datang sendiri ke Perpustakaan BSN untuk mendapatkan kebutuhan informasinya. Sedangkan layanan online adalah layanan dimana pemustaka dalam memperoleh informasi standar tidak harus datang ke Perpustakaan BSN, namun pemakai dapat langsung berinteraksi melalui komputernya yang terhubung ke komputer server BSN melalui internet. Beberapa variasi dari layanan online juga dapat dilakukan seperti permintaan informasi yang dilakukan melalui surat (termasuk surat elektronik), telepon, faksimil dan sebagainya.

Dalam melayani pemustakanya Perpustakaan BSN tentu saja memiliki kelebihan kekurangan. Untuk mengetahui apakah pemustaka yang dilayani puas atau tidak, maka

Perpustakaan BSN melakukan kajian kualitas layanan kepada pelanggan menggunakan metode ServQual.

Tujuan Kajian

Tujuan umum kajian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan BSN yang diberikan kepada para pemustakanya. Selain tujuan secara umum tersebut, kajian mempunyai tujuan khusus yaitu mengukur Indeks Persepsi dan Indeks Harapan Pelanggan terhadap layanan Perpustakaan BSN.

Ruang Lingkup Kajian

Kajian ini hanya dilakukan terbatas terhadap layanan Perpustakaan BSN saja yaitu yang mencakup layanan penyediaan dokumen standar baik SNI maupun standar asing lainnya.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan konsumen telah menjadi titik perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba ataupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama (Mulyana, 2011). Selanjutnya Mulyana juga mengutip Ujang Sumarwan (2004) bahwa konsumen tidak akan berhenti sampai pada tahap mengonsumsi akan tetapi tahap berikutnya yakni melakukan evaluasi terhadap barang dan jasa yang dikonsumsi tersebut. Tahapan ini kemudian disebut dengan pasca konsumsi, dimana setelah mengonsumsi produk atau barang/jasa konsumen akan memilih perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang dikonsumsi (Mulyana, 2011).

Stakeholder atau pemangku kepentingan menjadi pemustaka Perpustakaan BSN terdiri dari empat kelompok yaitu: (1) Regulator atau pemerintah, (2), Pelaku usaha (produsen

barang/jasa) (3) ilmuwan atau pakar, dan (4) konsumen. Jumlah pemustaka informasi standardisasi memang berfluktuasi, namun menunjukkan *trend* yang meningkat. Menurut laporan tahunan Pusat Informasi dan Dokumentasi jumlah pemustaka yang datang sendiri ke perpustakaan pada tahun 2012 adalah 2.660 pelanggan (BSN, 2013).

Lembaga seperti perpustakaan, pusat dokumentasi serta pusat informasi (Perpusdokinfo) merupakan suatu lembaga nirlaba dengan produk berbentuk jasa. Jasa yang dimaksud di sini berupa jasa layanan informasi kepada masyarakat pelanggan atau dalam UU 43 tahun 2007 disebut dengan pemustaka (PNRI, 2009). Karena sifatnya yang nirlaba tersebut maka seringkali kualitas layanan kurang diperhatikan. Staf bekerja mengikuti norma yang ada dan yang lebih penting bagi para staf tersebut bekerja aman, tidak melanggar aturan bahkan sering bekerja tanpa target tertentu sehingga kualitas layanan menjadi sangat lemah (Perpustakaan IPB, 2011).

Layanan atau jasa menurut Suwardi yang mengutip Kotler (1998) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Suwardi, 2006). Menurut Kotler (2007) yang dikutip oleh Zoeldan, jasa memiliki empat macam karakteristik yaitu: (1) *intangibility* (tak berwujud) artinya jasa tersebut tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli; (2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak bisa diproduksi terlebih dahulu baru kemudian dilayanan dan dinikmati oleh pelanggan. Ketika jasa tersebut diproduksi maka terjadi interaksi antara penyedia jasa dan pembeli jasa sehingga antara pembeli jasa

dan penyedia jasa merupakan bagian dari jasa itu sendiri; (3) *Variability* (sangat bervariasi), artinya jasa sangat bervariasi karena jasa tergantung pada penyedia jasa, kapan dan di mana jasa tersebut diberikan. Jasa mempunyai variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan; (4) *Perishability* (tidak dapat disimpan), artinya jasa tidak bisa disimpan. Sifat jasa ini tidak menjadi masalah jika permintaan stabil. Ketika permintaan berfluktuasi, organisasi yang bergerak dalam bidang jasa harus melakukan langkah-langkah untuk menyeimbangkan permintaan dan penawaran (Zoeldhan, 2013).

Subagyo dan Sujana mengutip definisi kualitas dari Tjiptono (2008) yang mendefinisikan kualitas secara sederhana yaitu "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan" (Subagyo & Sujana, 2011). Sedangkan menurut Suparman yang mengutip Nasution (2004) mendefinisikan kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Suparman, 2007). Selanjutnya Pasaribu mengutip definisi Parasuraman *et al.* (1985) tentang kualitas jasa yaitu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap jasa yang mereka terima (*perceptions-expectation*), apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Pasaribu, 2001). Sedangkan jika persepsi pelanggan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika persepsi pelanggan lebih jelek dibandingkan harapannya, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk, sebagaimana dikutip oleh Arash Shahin (Shahin, 2004) dari Parasuraman *et al.* (1985) dan Lewis and Mitchell (1990).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tersebut bukanlah kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi melainkan kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan.

Kualitas layanan sangat tergantung kepada penilaian pelanggan yang dilayani. Penilaian pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat subyektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Oleh karena itu penilaian tersebut tergantung kepada persepsi masing-masing pelanggan. Hasil penilaian ini akan bermuara kepada rasa puas atau tidak puasnya pengguna. Kepuasan menurut definisi Mowen (2002) yang dikutip oleh Suwardi adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan pengguna atas suatu produk (barang atau jasa) setelah mereka memperoleh dan mengkonsumsinya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman mengonsumsi suatu produk (Suwardi, 2006).

Model kualitas layanan yang paling populer hingga kini dan banyak dijadikan acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model ServQual (*Service Quality*). Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (Wikipedia, 2013). Model ini dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan (ServQual) terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2008); (Wikipedia, 2013); Parasuraman *et al.* (1985, 1988) dalam Donnelly (Donnelly, Dalrymple, Wisniewski, & Curry, 1995). Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan bukti fisik kemampuan suatu unit dalam menunjukkan kepada pihak eksternal,

meliputi fasilitas, sarana dan prasarana, personalia, koleksi, dan peralatan. Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan atau keandalan suatu unit dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan ini meliputi ketepatan waktu, tidak berbuat kesalahan dan lain-lain. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan daya tanggap suatu unit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan jaminan atau kepastian yang berupa pengetahuan atau sikap sopan santun, dan dapat menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan. Komponennya terdiri atas komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dimensi empati (*emphaty*) merupakan perilaku staf dalam memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan kepada pemustaka (Perpustakaan IPB, 2011).

Pengukuran ServQual didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pemustaka serta gap diantara keduanya yang terkelompok dalam lima dimensi. Adapun *item* pernyataan dari kuisioner ini merupakan hasil modifikasi dari instrumen ServQual yang tersirat di buku Tjiptono (Tjiptono, 2008), yang terdiri atas 22 *item* pernyataan. Dimensi bukti fisik sebanyak 4 (empat) *item* pernyataan, keandalan sebanyak 5 (lima) *item* pernyataan, daya tanggap sebanyak 4 (empat) *item* pernyataan, jaminan sebanyak 4 (empat) *item* pernyataan, dan empati sebanyak 5 (lima) *item* pernyataan (Perpustakaan IPB, 2011). Sedangkan skala jawaban pernyataan digunakan skala Likert yang terdiri atas 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Berdasarkan analisis gap ini, perpustakaan tidak hanya

bisa menilai kualitas keseluruhan layanannya sebagai-mana dipersepsikan pemustaka, akan tetapi perpustakaan juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Instrumen ServQual dan hasil data dapat dimanfaatkan untuk keperluan perbandingan ekspektasi dan persepsi pemustaka sepanjang waktu; dengan kata lain bahwa kajian perlu dilakukan secara terus menerus pada setiap tahun.

Desain Kajian

Desain kajian ini menggunakan disain kajian deskriptif dengan model survey terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) BSN yang menggunakan jasa Perpustakaan BSN. Adapun lokasi kajian kualitas layanan ini dilakukan di Perpustakaan BSN dengan waktu pelaksanaan pada bulan April-Juni 2013.

Pengambilan sampel digunakan metoda *simple random sampling* dengan teknik pengambilan data secara *accidental sampling* yaitu memberikan kuisioner kepada responden *stakeholders* yang datang ke Pusido (Muljono, Sujana, & Prabowo, 2009) (Singarimbun & Effendi, 1989). Populasi *stakeholders* berdasarkan jumlah kunjungan tahun 2012 adalah sebanyak 2.660 orang. Jumlah sampel dihitung menurut rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana: n = besaran sampel
 N = besaran populasi
 E = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dan dengan nilai kritis sebesar 5 %, maka jumlah sampel yang diperlukan adalah sebesar 348 orang.

Jenis data yang diambil dalam kajian kualitas layanan Perpustakaan BSN ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada responden/*stakeholder*. Sedangkan

pengumpulan data sekunder berupa literatur yang mendukung aktivitas kajian kualitas layanan perpustakaan baik berupa buku tercetak (*printed*) maupun berkas digital.

Instrumen kajian adalah berbentuk kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 22 pertanyaan yang dikelompokkan kedalam 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam hal ini survey kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur, maka validitas kuesioner tersebut harus dipastikan tingkat validitasnya. Untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam kajian ini digunakan teknik analisis Koefisien Korelasi Produk-Moment Pearson (*Pearson Product-Moment Correlation Coeficient*) (Muljono, Sujana, & Prabowo, 2009) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

- r_{xy} : Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan
- X : Skor item instrumen yang akan digunakan
- Y : Skor semua item instrumen dalam variabel tersebut
- N : Jumlah responden

Untuk menguji signifikan hasil korelasi tersebut diuji menggunakan gunakan uji-t dengan rumus t-hitung sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}}$$

Kriteria untuk menentukan signifikansi dari korelasi tersebut adalah

dengan membandingkan nilai *t-hitung* dan *t-tabel*. Jika **t-hitung > t-tabel**, maka dapat disimpulkan bahwa butir item tersebut **valid**. Hasil uji validitas instrumen dengan analisis koefisien korelasi product-moment Pearson dimana semua pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Dengan demikian dapat dikatakan semua pertanyaan valid dan dapat digunakan.

Reliabilitas merupakan tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Apabila instrumen itu dipergunakan untuk mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama, maka alat pengukur tersebut dikatakan instrumen *reliable* atau dapat dipercaya (Singarimbun & Effendi, 1989). Cara menguji reliabilitas alat ukur (kuisisioner) dalam kajian ini dengan membagi dua kelompok butir kuisisioner (*split-half-procedure*) yang telah diuji coba kepada 20 responden. Pembelahan butir-butir kuisisioner dengan menggunakan kelompok kuisisioner ganjil dan genap terhadap stakeholder. Penggunaan teknik belah dua ini memerlukan dua persyaratan yaitu jumlah butir instrumen harus genap dan memenuhi persyaratan untuk dibelah. Teknik belah dua pada kajian ini dilakukan dengan cara membagi tes menjadi dua bagian yang relatif sama (banyaknya soal/pertanyaan sama), sehingga masing-masing tes mempunyai dua macam skor, yaitu skor belahan pertama (awal/ soal nomor ganjil) dan skor belahan kedua (akhir/soal nomor genap). Koefisien reliabilitas belahan tes dinotasikan dengan $r_{1/2}$ dan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yaitu korelasi angka kasar Pearson. Selanjutnya koefisien reliabilitas keseluruhan tes dihitung menggunakan formula Spearman-Brown (Singarimbun & Effendi, 1989)(Muljono, Metodologi penelitian sosial, 2012), yaitu:

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}}}{1 + 2r_{\frac{1}{2}}}$$

Kategori koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut:
 0,80 < r₁₁ = 1,00 reliabilitas sangat tinggi
 0,60 < r₁₁ = 0,80 reliabilitas tinggi
 0,40 < r₁₁ = 0,60 reliabilitas sedang
 0,20 < r₁₁ = 0,40 reliabilitas rendah.
 -1,00 < r₁₁ = 0,20 reliabilitas sangat rendah (tidak reliable).

Pelanggan
 P = Rata-rata nilai setiap pertanyaan
 p = pertanyaan ke 1 sampai ke n pada kuesioner
 B_n = Bobot atau untuk nilai pertanyaan (biasanya 1)
 n = jumlah pertanyaan pada kuesioner

Reliabilitas instrumen dalam kajian ini dilakukan dengan membagi dua kelompok butir kuesioner (*split-half-procedure*) yang telah diuji coba kepada 20 responden. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan ganjil-genap diperoleh korelasi Pearson sebesar 0,793 dan Reliabilitas Spearman-Brown sebesar 0,884. Angka tersebut lebih besar dari R_{tabel} dimana nilai R_{tabel} sebesar 0,468. Dengan demikian instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi (R_{hitung} > R_{tabel}). Dengan menggunakan metode yang sama (*split-half-procedure*) dengan membandingkan kuesioner awal-akhir diperoleh korelasi Pearson sebesar 0,823 dan Reliabilitas Spearman-Brown sebesar 0,903. Angka tersebut lebih besar dari R_{tabel} dimana nilai R_{tabel} adalah sebesar 0,468. Dengan demikian instrumen tersebut tetap memiliki reliabilitas yang tinggi (R_{hitung} > R_{tabel}).

Pengolahan data untuk mendapatkan indeks harapan pelanggan (IHP) dan indeks persepsi kepuasan pelanggan (IPKP) dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel*. Rumus untuk mencari Indeks Harapan Pelanggan maupun Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan adalah:

$$IPKP \text{ atau } IHP = \sum_{i=1}^n P \times \left(\frac{B_n}{n}\right)$$

Keterangan:
 IPKP = Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan
 IHP = Indeks Harapan

Setelah kuesioner dikumpulkan dari responden, selanjutnya dilakukan proses tabulasi terhadap jawaban data umum (karakteristik responden) dan lain-lain.

Hasil Dan Pembahasan

Pengguna perpustakaan BSN dapat dikelompokkan menjadi: (1) pelaku usaha (produsen barang/jasa); (2) Regulator (Pemerintah); (3) Tenaga ahli/pendidikan (dosen/mahasiswa); (4) Konsumen (masyarakat umum). Pada kajian ini Regulator dibagi lagi menjadi Lembaga Penilaian Kesesuaian dan Anggota panitia teknis. Tabel 5 menampilkan jumlah dan komposisi responden yang mengisi kuesioner.

Tabel 1 Responden Berdasarkan Kelompok Pengguna

Nomor	Kelompok Responden	Jumlah	%
1	Produsen barang/jasa (pelaku usaha)	176	50,72
2	Regulator (pemerintah)	57	16,43
3	Pendidikan (dosen, mahasiswa)	55	15,85
4	Konsumen (masyarakat umum)	23	6,63
5	Lembaga Penilaian Kesesuaian	26	7,49
6	Anggota Panitia Teknis/Sub Panitia Teknis	7	2,02
7	Lain-lain	3	0,86
	Jumlah	347	100

Dari tabel 5 tersebut terlihat bahwa persentase terbesar pengguna layanan Perpustakaan BSN yang menjadi

responden pada kajian ini adalah dari kelompok pelaku usaha (produsen barang/jasa) yaitu sebesar 176 responden atau 50,72 %, diikuti oleh kelompok regulator sebanyak 57 responden (16,43 %), kelompok pakar atau pendidikan (dosen/mahasiswa) sebanyak 55 responden (15,85 %), lembaga penilaian kesuaian sebanyak 26 responden (7,49 %), konsumen (masyarakat umum) sebanyak 23 responden (6,63 %), dan anggota panitia teknis sebanyak 7 responden (2,02 %). Sedangkan sisanya sebanyak 3 responden (0,86 %) menjawab lain-lain.

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 235 orang atau 67,72 %, sedangkan responden perempuan berjumlah 112 orang atau sebesar 32,28 %. Tabel 6 menyajikan gambaran responden berdasarkan kelompok jenis kelamin.

Tabel 2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	235	67,72
2	Perempuan	112	32,28
	Grand Total	374	100,00

Persepsi merupakan sesuatu yang telah dirasakan (*perceived servive*) oleh responden yang bersangkutan mendapatkan layanan dari Perpustakaan BSN (Suwardi, 2006). Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh persepsi pelanggan terhadap layanan Perpustakaan BSN seperti disajikan pada tabel 7. Berdasarkan tabel 7 nilai persepsi terendah terhadap layanan Perpustakaan BSN adalah pada kelompok dimensi *tangible* dengan indeks sebesar 3,80. Hal

ini disebabkan karena fasilitas fisik seperti kondisi ruangan dan perabot yang kurang nyaman; penampilan petugas yang kurang meyakinkan; keadaan koleksi yang mungkin dirasa kurang lengkap; serta kondisi teknologi informasi, khususnya komputer, yang kurang mendukung. Pada dimensi *tangible* tersebut nilai persepsi yang paling rendah adalah pada fasilitas teknologi informasi (dengan nilai persepsi sebesar 3,62), dalam hal ini adalah komputer yang mendukung layanan Perpustakaan BSN dianggap kurang baik dari aspek jumlah maupun kualitasnya. Dapat dimengerti jika pelanggan kurang puas terhadap layanan perpustakaan terkait dengan komputer yang disediakan untuk pelanggan, karena komputer yang diperuntukkan pelanggan hanya berjumlah 1 (satu) unit. Selain jumlahnya yang hanya satu unit, kualitasnya pun "sudah ketinggalan jaman" dengan spesifikasi mesin AMD Athlon 64 yang dirilis tahun 2005 (setingkat pentium core 2 duo yang dirilis tahun 2006) yang memiliki memori sebesar 512 MB. Sedangkan pada saat ini spesifikasi komputer tercanggih sudah menggunakan Core i7 Extreme Edition (dirilis tahun 2011) (Wikipedia, 2013) dengan memori sebesar 8 GB. Dengan jumlah dan kualitas mesin yang sangat terbatas tersebut maka pelanggan harus antri menggunakannya dan harus sabar karena komputer tersebut seringkali lambat dalam mengakses informasi. Nilai-nilai persepsi pada dimensi *tangible* tersebut nyaris berada pada nilai tengah yaitu 3 dari skala 1-5.

Tabel 3 Persepsi Responden Terhadap Layanan Perpustakaan BSN

No.	Item	Rata-rata per Item	Dimensi	Rata-rata Skor Persepsi
1	Fasilitas fisik	3,86	<i>Tangible</i> (item 1 s/d 4)	3,80
2	Prenampilan dan kerapihan staf	3,90		

No.	Item	Rata-rata per Item	Dimensi	Rata-rata Skor Persepsi
3	Kualitas koleksi Perpustakaan	3,82	<i>Reliability</i> (item 5 s/d 9)	3,88
4	Kualitas sarana teknologi informasi	3,62		
5	Prosedur layanan perpustakaan (SOP)	3,82		
6	Kesungguhan petugas membantu pemustaka	3,99		
7	Ketersediaan waktu layanan	3,89		
8	Layanan bebas kesalahan	3,85		
9	Ketepatan waktu layanan	3,84		
10	Kepastian layanan	3,92		
11	Kesegeraan pemberian layanan	4,08		
12	Kesediaan petugas membantu	4,15		
13	Keseriusan petugas melayani	3,90		
14	Kepercayaan pemustaka dilayani petugas	4,01	<i>Assurance</i> (item 14 s/d 17)	4,07
15	Keyakinan pemustaka bertransaksi	4,07		
16	Kesopanan petugas dalam melayani	4,19		
17	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan	4,00		
18	Kenyamanan jam layanan bagi pemustaka	3,93	<i>Empathy</i> (item 18 s/d 22)	3,87
19	Kewajaran tarif/biaya layanan	3,73		
20	Perhatian petugas terhadap pemustaka	3,83		
21	Petugas mementingkan kebutuhan pemustaka	3,97		
22	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	3,89		
Rata-rata Total				3,93

Sedangkan nilai persepsi tertinggi ada pada dimensi *assurance* dengan nilai persepsi sebesar 4,07. Hal ini disebabkan karena petugas perpustakaan BSN mampu secara sigap melayani pelanggan dan cepat dalam menangani transaksi pelanggan.

Jika diperhatikan nilai persepsi untuk seluruh dimensi berada di atas 3,4 dimana nilai tersebut merupakan batas nilai **sedang** dengan nilai **baik**. Artinya, semua dimensi berada pada kisaran baik, walaupun sebagian mendekati **sedang**

dan sebagian lain mendekati **sangat baik**.

Harapan pelanggan atau ekspektasi pelanggan adalah keinginan pelanggan terhadap kualitas layanan yang akan diberikan oleh perpustakaan ketika pelanggan tersebut ingin memanfaatkan layanan perpustakaan. Tabel 8 menyajikan skor rata-rata harapan pelanggan terhadap layanan perpustakaan BSN.

Tabel 4 Harapan Pelanggan dalam Mendapatkan Layanan Perpustakaan BSN

No.	Item	Rata-rata per Item	Dimensi	Rata-rata Skor Harapan
1	Fasilitas fisik	4,31	<i>Tangible</i> (item 1 s/d 4)	4,35
2	Prenampilan dan kerapian staf	4,37		
3	Kualitas koleksi Perpustakaan	4,37		
4	Kualitas sarana teknologi informasi	4,33		
5	Prosedur layanan perpustakaan (SOP)	4,27	<i>Reliability</i> (item	4,35

No.	Item	Rata-rata per Item	Dimensi	Rata-rata Skor Harapan
6	Kesungguhan petugas membantu pemustaka	4,40	5 s/d 9)	
7	Ketersediaan waktu layanan	4,39		
8	Layanan bebas kesalahan	4,37		
9	Ketepatan waktu layanan	4,34		
10	Kepastian layanan	4,40	<i>Responsiveness</i> (item 10 s/d 13)	4,42
11	Kesegeraan pemberian layanan	4,51		
12	Kesediaan petugas membantu	4,49		
13	Keseriusan petugas melayani	4,30		
14	Kepercayaan pemustaka dilayani petugas	4,41	<i>Assurance</i> (item 14 s/d 17)	4,43
15	Keyakinan pemustaka bertransaksi	4,42		
16	Kesopanan petugas dalam melayani	4,45		
17	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan	4,44		
18	Kenyamanan jam layanan bagi pemustaka	4,39	<i>Emphaty</i> (item 18 s/d 22)	4,36
19	Kewajaran tarif/biaya layanan	4,31		
20	Perhatian petugas terhadap pemustaka	4,33		
21	Petugas mementingkan kebutuhan pemustaka	4,39		
22	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	4,37		
Rata-rata Total				4,38

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa rata-rata responden berharap mendapatkan layanan sangat baik yaitu berada diatas 4,20 (kisaran **sangat baik** adalah 4,20 - 5). Artinya semua responden berharap mendapatkan layanan dengan kualitas sangat baik. Harapan tertinggi adalah pada dimensi *assurance* (dengan nilai 4,43) atau responden mengharapkan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi tinggi di dalam bidang layanan informasi dengan kredibilitas tinggi serta dilayani dengan sopan. Sedangkan dimensi *tangible* dan dimensi *reliability* mempunyai nilai sama yaitu 4,35 yang berarti walaupun responden tetap mengharapkan dilayani dengan kualitas sangat baik, namun responden memaklumi kalau Perpustakaan BSN masih belum maksimal dalam hal fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan serta penampilan staf. Begitu juga halnya dengan hal-hal yang menyangkut

konsistensi, kehandalan serta akurasi dalam melakukan layanan. Pelanggan umumnya lebih mengharapkan dilayani oleh petugas yang kompeten dan mempunyai kredibilitas tinggi, sopan dan sigap dalam melayani mereka serta cepat dalam melakukan proses transaksi. Nilai rata-rata harapan pelanggan dari pertanyaan nomor 1 sampai 22 adalah 4,38 dengan nilai tertinggi pada pertanyaan nomor 11 yaitu mengharapkan petugas perpustakaan BSN dapat melayani mereka dengan segera (4,51). Sedangkan nilai harapan terendah adalah pada pertanyaan *apakah BSN memiliki prosedur baku yang diketahui oleh pelanggan dalam melakukan layanan* (4,27).

Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan merupakan selisih antara persepsi dengan harapan pelanggan (Suwardi, 2006). Umumnya harapan seorang pelanggan lebih tinggi dari layanan yang

diperoleh atau yang dirasakan. Jarang sekali ada pelanggan yang merasa puas dengan layanan perpustakaan seberapa pun

baiknya layanan yang telah diterimanya. Hal ini sangat wajar karena sifat manusia selalu menginginkan sesuatu yang lebih baik dari apa yang telah diterimanya. Tabel 9 berikut adalah tabel kualitas layanan pelanggan pada

perpustakaan BSN. Kajian kualitas layanan perpustakaan yang terdiri atas lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) ini diperoleh hasil semua dimensi dalam posisi nilai atau skor negatif. Walaupun demikian semua skor negatif tersebut tidak melebihi nilai minus satu. Tabel berikut menyajikan kualitas layanan Perpustakaan BSN.

Tabel 5 Kualitas Layanan Perpustakaan BSN

No	Item	Rata-rata per Item		Skor Gap per Item	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor ServQual
		Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan	
1	Fasilitas fisik	3,86	4,31	-0,45	<i>Tangible</i> (item 1 s/d 4)	3,80	4,35	-0,55
2	Prenampilan dan kerapihan staf	3,90	4,37	-0,46				
3	Kualitas koleksi Perpustakaan	3,82	4,37	-0,56				
4	Kualitas sarana teknologi informasi	3,62	4,33	-0,71				
5	Prosedur layanan perpustakaan (SOP)	3,82	4,27	-0,44	<i>Reliability</i> (item 5 s/d 9)	3,88	4,35	-0,48
6	Kesungguhan petugas membantu pemustaka	3,99	4,40	-0,41				
7	Ketersediaan waktu layanan	3,89	4,39	-0,50				
8	Layanan bebas kesalahan	3,85	4,37	-0,52				
9	Ketepatan waktu layanan	3,84	4,34	-0,50	<i>Responsiveness</i> (item 10 s/d 13)	4,01	4,42	-0,41
10	Kepastian layanan	3,92	4,40	-0,48				
11	Kesegeraan pemberian layanan	4,08	4,51	-0,43				
12	Kesediaan petugas membantu	4,15	4,49	-0,34				
13	Keseriusan petugas melayani	3,90	4,30	-0,40	<i>Assurance</i> (item 14 s/d 17)	4,07	4,43	-0,36
14	Kepercayaan pemustaka dilayani petugas	4,01	4,41	-0,41				
15	Keyakinan pemustaka bertransaksi	4,07	4,42	-0,35				
16	Kesopanan petugas dalam melayani	4,19	4,45	-0,27				
17	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan	4,00	4,44	-0,44	<i>Empathy</i> (item 18 s/d 22)	3,87	4,36	-0,49
18	Kenyamanan jam layanan bagi pemustaka	3,93	4,39	-0,46				
19	Kewajaran tarif/biaya layanan	3,73	4,31	-0,58				
20	Perhatian petugas terhadap pemustaka	3,83	4,33	-0,50				
21	Petugas mementingkan kebutuhan pemustaka	3,97	4,39	-0,43				
22	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	3,89	4,37	-0,48				
Rata-rata Total				-0,46		3,93	4,38	-0,46

Seperti terlihat pada tabel 5 di atas bahwa semua dimensi memiliki nilai harapan di atas nilai persepsi. Artinya semua layanan yang diterima oleh responden tidak sesuai dengan harapannya. Selisih nilai terbesar adalah pada dimensi *tangible* yaitu sebesar -0,55 dan sumbangan tertinggi berasal dari selisih nilai pada pertanyaan nomor 4 yaitu menyangkut fasilitas teknologi informasi dengan selisih nilai sebesar -

0,71. Hal ini dapat dimengerti karena Perpustakaan BSN menyediakan komputer sangat terbatas yaitu hanya satu unit dengan spesifikasi yang juga sudah ketinggalan jaman yaitu masih setara *core 2 duo*. Melihat kelembagaan BSN yang merupakan lembaga tingkat pusat dengan peran internasional maka pelanggan BSN tentunya memperkirakan atau memiliki ekspektasi peralatan yang dimiliki oleh Perpustakaan BSN

merupakan peralatan yang canggih dan tidak ketinggalan jaman. Namun mereka mendapatkan kenyataan bahwa peralatan yang tersedia untuk mereka sangat minim.

Selisih skor terkecil antara harapan dan persepsi pelanggan adalah pada dimensi *assurance* yaitu sebesar -0,36. Dimensi yang memiliki skor paling baik adalah dimensi *assurance* dengan skor harapan 4,43 (atau 88,6) dan skor persepsi 4,07 (atau 81,4). Penyumbang selisih skor tertinggi ada pada pertanyaan nomor 17 yaitu menyangkut apakah petugas perpustakaan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Beberapa pertanyaan pelanggan kadang-kadang memang tidak mampu dijawab oleh petugas perpustakaan, terutama pertanyaan yang menyangkut substansi SNI atau standar lainnya. Oleh karena itu di Perpustakaan BSN perlu ditempatkan spesialis subyek (*subject matter specialist*) untuk menjawab pertanyaan yang bersifat substantif sangat mendalam. Penyumbang berikutnya adalah pertanyaan nomor 14 yaitu pertanyaan menyangkut apakah perilaku staf perpustakaan memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa petugas tersebut dapat melayaninya dengan baik (-0,41). Untuk memperbaiki hal ini terhadap staf Perpustakaan BSN perlu diberikan pelatihan kepribadian sehingga setiap petugas dapat berperilaku sangat baik dan meyakinkan kepada pelanggan. Berikutnya adalah pertanyaan nomor 15 yaitu menyangkut keyakinan pelanggan ber-transaksi dengan petugas Perpustakaan BSN. Keyakinan pelanggan ini bisa dibentuk dari perilaku petugas sehingga hal yang sama harus dilakukan yaitu pelatihan kepribadian terhadap staf perpustakaan. Penyumbang berikutnya sekaligus penyumbang dengan selisih nilai terendah pada pertanyaan nomor 16 yaitu staf perpustakaan konsisten bersikap sopan

kepada pelanggan (-0,27). Sikap sopan tersebut harus tetap dipertahankan sekalipun banyak pelanggan yang kadang-kadang tidak sabar dalam memperoleh layanan dari petugas perpustakaan.

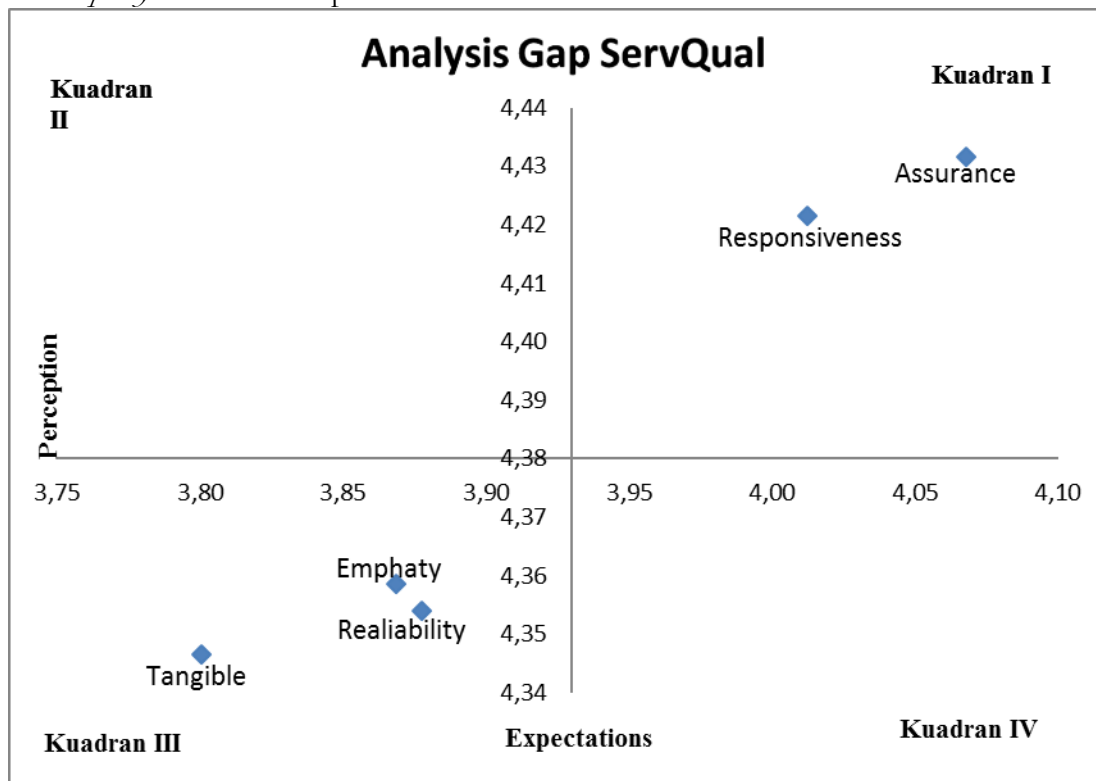
Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan (IPKP) secara keseluruhan diperoleh sebesar 3,93 pada skala 1 - 5 atau sebesar 78,41 pada skala 20 - 100. Angka tersebut memang masih termasuk kisaran **baik**, namun berada di bawah **sangat baik**. Angka ini berada jauh di bawah Indeks Harapan Pelanggan (IHP) yang sebesar 4,38 pada skala 1 - 5 atau sebesar 87,61 pada skala 1 - 100. Angka tersebut menggambarkan bahwa pemustaka mengharapkan dilayani oleh perpustakaan dengan sangat baik, namun layanan yang diperoleh baru pada tingkatan baik. Nilai terendah dari IPKP adalah sebesar 3,62 yaitu terkait dengan fasilitas teknologi informasi yang dimiliki perpustakaan. Responden menyatakan kurang setujuannya ketika diberi pernyataan bahwa perpustakaan memiliki peralatan sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sedangkan nilai tertinggi yang diperoleh pada IHP tersebut adalah 4,19 yaitu terkait dengan kesopanan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang membutuhkan informasi standarisasi.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dibuat analisis gap seperti pada gambar 1. Dari gambar tersebut terlihat bahwa dimensi *tangible*, *reliability* dan *emphaty* berada pada kuadran III yang berarti bahwa harapan *stakeholder* terhadap layanan perpustakaan tidak terlalu baik atau dengan kata lain *stakeholder* sudah memberikan penilaian yang tidak baik terhadap apa yang akan diperoleh dari perpustakaan. Hal ini mungkin disebabkan oleh pengalaman responden dalam mendapatkan layanan di masa lalu. Harapan mendapatkan

layanan yang kurang baik tersebut kemudian dibuktikan oleh yang bersangkutan dengan mendapatkan layanan yang memang kurang baik menurut penilaian responden (persepsi). Untuk meningkatkan citra yang kurang baik tersebut maka diperlukan program prioritas perbaikan agar ketiga dimensi tersebut bergerak menuju kuadran I.

Sedangkan dimensi *responsiveness* dan *emphaty* sudah berada pada kuadran I

sehingga walaupun nilainya belum mencapai sempurna atau berada pada koordinat (5,5), namun belum memerlukan program prioritas perbaikan. Peningkatan kinerja atau minimal mempertahankan kinerja yang sudah dicapai tetap diperlukan agar Perpustakaan dapat memberikan layanan yang prima kepada para pelanggannya.



Gambar 1 Analisis Gap Pada Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN

Kesimpulan Dan Saran

Dari pembahasan dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas layanan Perpustakaan BSN dicerminkan oleh selisih antara Indeks Harapan Pelanggan dengan Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan. Terdapat gap antara harapan pemustaka dengan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterima dimana pemustaka berharap dilayani dengan kualitas sangat baik, namun mereka memperoleh layanan pada level baik.
2. Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan (IPKP) Perpustakaan BSN secara keseluruhan adalah sebesar 3,93 pada skala 1-5 atau sebesar 78,41 pada skala 1-100. Sedangkan Indeks Harapan Pelanggan (IHP) Perpustakaan BSN secara keseluruhan diperoleh sebesar 4,38 pada skala 4,38 atau sebesar 87,61 pada skala 1-100.
3. Berdasarkan *gap analysis* (analisis kesenjangan) maka dimensi *emphaty*, *reliability*, dan *tangible* berada pada kuadran III dan memerlukan

perhatian serius untuk segera diperbaiki sehingga dapat bergerak menuju kuadran I. Sedangkan dimensi *responsiveness* dan *assurance* sudah berada pada kuadran I yang berarti bahwa kedua dimensi ini sudah baik dan harus dipertahankan. Bahkan jika masih tersedia sumberdaya kedua dimensi tersebut tetap perlu diperbaiki atau ditingkatkan kinerjanya sehingga menuju koordinat sempurna (5,5).

4. Hal yang sudah baik dan harus dipertahankan adalah menyangkut sikap staf yang bersedia membantu pelanggan, kemampuan staf mengutamakan pelanggan daripada kepentingan lain, perilaku staf yang membuat pelanggan yakin bisa dilayani oleh staf, keyakinan pelanggan dalam bertransaksi dengan Perpustakaan BSN, serta kesopanan staf dalam melayani pelanggan.

Daftar Pustaka

- BSN. (2013). *Laporan Tahunan BSN 2012*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Donnelly, M., Dalrymple, J. F., Wisniewski, M., & Curry, A. C. (1995). The portability of SERVQUAL scale to the public sector. Dalam G. K. Kanji, *Total Quality Management: Proceeding of the first world congress* (hal. 271). London: Chapman & Hall.
- Muljono, P. (2012). *Metodologi penelitian sosial*. Bogor: IPB Press.
- Muljono, P., Sujana, J., & Prabowo, B. (2009). *Metodologi Penelitian dan laporan kearsipan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mulyana, A. (2011). Kepuasan Konsumen. Dalam U. Sumarwan, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (hal. 139-157). Bogor: IPB Press.
- Pasaribu, A. M. (2001). *Analisis kualitas jasa dengan menggunakan model ServQual (Service Quality): Studi kasus di Perum Pegadaian Salatiga cabang Salatiga Utara dan Salatiga Selatan (Tesis)*. Semarang: Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Perpustakaan IPB. (2011). *Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat*. Bogor: Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.
- PNRI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Shahin, A. (2004). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in*. Isfahan: Department of Management, University of Isfahan,.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (Penyunt.). (1989). *Metode penelitian survey*. Jakarta: LP3ES.
- Subagyo, S., & Sujana, J. (2011). Kajian kualitas layanan Perpustakaan IPB. *Media Pustakawan*, 10-20.
- Suparman. (2007). *Kajian kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan Institut Pertanian Bogor (Tesis)*. Purwokerto: Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Jenderal Soedirman.
- Suwardi, S. (2006). Mengukur kualitas pelayanan untuk membangun kepuasan pengguna perpustakaan. *Media Pustakawan*, 1-10.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wikipedia. (2013, April 5). *ServQual*. Dipetik August 4, 2013, dari Wikipedia: Ensiklopedia bebas: <http://id.wikipedia.org/wiki/Servqual>
- Zoeldhan, R. (2013, February 20). *Memahami definisi dan karakteristik data*. Dipetik August 2, 2013, dari Zoeldhan Arsip Manajemen: <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2013/02/memahami-definisi-dan-karakteristik-jasa.html>